

DOCUMENTOS DE TRABAJO



Modelo de Gestión Sostenible en establecimientos hoteleros y su triple impacto en ecosistemas sociales. Género, diversidad e inclusión

María Lucila Salessi

Documento de Trabajo N°8
Marzo 2023

ISSN 2718-8604

https://www.econo.unlp.edu.ar/investigaciones_en_turismo/documentos-de-trabajo-7771

Cita sugerida: Salessi, M. L. (2023). Modelo de gestión sostenible en establecimientos hoteleros y su triple impacto en ecosistemas sociales. Género, diversidad e inclusión. Documentos de Trabajo del IIT N° 8, marzo 2023, Instituto de Investigaciones en Turismo, Universidad Nacional de La Plata.

Documentos de Trabajo del IIT

Publicación periódica del Instituto de Investigaciones en Turismo, Secretaría de Investigación y Transferencia, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Plata.

Comité Editorial

Editor: Alfredo Conti

Editora Asociada: Josefina Mallo

Secretarios de edición: Stefanía Santovito, Leandro Becka

Comité Científico

Uriel Charne

Gabriel Comparato

Fabrizio Gliemmo

Silvina Gómez

Aluminé Gorgone Pampín

Pablo Montero

Elisabet Rossi

Ana Clara Rucci

María Lucila Salessi

Virginia Sahores Avalís

Propósito de la publicación

La serie Documentos de Trabajo del IIT reúne textos elaborados en el Instituto de Investigaciones en Turismo (Secretaría de Investigación y Transferencia, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Plata) por sus grupos de investigación. Los Documentos de Trabajo del IIT son estudios, informes técnicos e informes parciales de proyectos de investigación, que se publican para comentarios y discusión. Los trabajos de esta serie pasan por un proceso de referato a cargo de un Comité Científico. Las opiniones incluidas en los estudios son exclusiva responsabilidad de los autores.

Modelo de gestión sostenible en establecimientos hoteleros y su triple impacto en ecosistemas sociales. Género, diversidad e inclusión

María Lucila Salessi, Instituto de Investigaciones en Turismo, Facultad de Cs.
Económicas, Universidad Nacional de La Plata, lucila.salessi@econo.unlp.edu.ar

Índice

Resumen	5
Fundamentación	6
Marco teórico.....	6
Aporte original al tema	9
Objetivos	10
Metodología	11
1. Denominación y fundamentación de la actividad.....	12
2. Expositores a cargo del dictado del curso y/o seminario.....	13
3. Programa de la actividad	13
4. Metodología de la actividad	14
5. Cronograma de la actividad.....	14
6. Modalidad	14
7. Destinatarios de la actividad.....	15
8. Duración de la actividad	15
9. Objetivos y resultados obtenidos.....	15
Bibliografía	20

Resumen

El presente informe se enmarca en la Asistencia para Actividades de Fortalecimiento de Equipos 2022, y da cuenta de los alcances del Seminario Taller “Modelo de Gestión Sostenible en establecimientos hoteleros y su triple impacto en ecosistemas sociales. Género, diversidad e inclusión” llevado adelante en el marco del Proyecto de Investigación: PPID – UNLP E017 “Modelo de gestión sostenible en los Hoteles Escuela de Latinoamérica y su triple impacto en ecosistemas sociales” dirigido por la Dra. María Lucila Salessi.

Palabras clave: Turismo - Hotelería - Gestión sostenible - Enseñanza de la hotelería

Fundamentación

El presente proyecto da continuidad y se inscribe en el marco del PPID 2019-2020 “La gestión sostenible y la administración hotelera en el ámbito académico. Caso de Estudio: Hotel Escuela de la Universidad Nacional de La Plata”. El mismo plantea sentar las bases para un modelo de gestión holístico y sostenible para los Hoteles Escuela de Latinoamérica, haciendo foco en el triple impacto como ecosistema de organización social. Desde esta perspectiva, se analizarán e incorporarán especialmente las dimensiones de género, inclusión y accesibilidad como modelos integrales de gestión e interacción con la comunidad local. Respecto de la dimensión ambiental, se analizará la conservación de recursos, reducción de la contaminación y la conservación de la biodiversidad, ecosistemas y paisajes. Asimismo, se atenderá la dimensión económica desde el empleo local, el emprendedurismo y trabajo decente y justo. De esta forma se contempla generar los espacios de formación de recursos humanos vinculados tanto a la comunidad local como a los estudiantes de carreras afines al turismo y la hotelería.

Marco teórico

El turismo constituye un sector de peso relevante para la generación de empleo, el crecimiento socioeconómico inclusivo y el respeto, conservación y preservación del medio ambiente. La actividad turística ha representado, hasta la irrupción de la pandemia, uno de los sectores de mayor crecimiento consecutivo y dinámico de las últimas décadas, aportando uno de cada diez puestos de trabajo a nivel global. Las exportaciones por turismo representaban el 7% de las exportaciones totales, según datos de la Organización Mundial del Turismo (2019) los ingresos por exportación representan 1.586 millones, ocupando el 3º puesto por categoría y sector, detrás de los productos químicos y combustibles. Con un crecimiento extraordinario a nivel global en las últimas décadas el sector ha pasado de 25 millones de personas en 1950 a 1,326 millones en 2017.

El turismo estimula el crecimiento económico, genera puestos de trabajo y rápida inserción laboral a distintos profesionales e idóneos en la actividad, así como también oportunidades comerciales, ayudando a millones de personas a mejorar su calidad de vida y mitigar la pobreza mejorando sus medios de subsistencia. El turismo es también uno de los sectores más resilientes frente a las situaciones de crisis y puede seguir actuando como catalizador de la protección ambiental y cultural (Pololikashvili, 2020).

Con la reanudación de los viajes y el turismo, manteniendo la salud como prioridad y estableciendo firmes protocolos de salud que protejan a trabajadores, comunidades y viajeros de manera coordinada, la pandemia de COVID19 ha dado oportunidad para una transformación profunda del sector turístico en su totalidad, y de su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. El desafío es incrementar significativamente la sostenibilidad, inclusión y resiliencia del turismo mediante la cooperación internacional y la acción colectiva, promoviendo la Agenda 2030 en todos los aspectos de la actividad, aprovechando la innovación y la digitalización (Naciones Unidas, 2020).

De esta manera, con miras a que el turismo asegure niveles de competitividad y sostenibilidad en su práctica y desarrollo responsable, se deben considerar cuestiones transversales tales como estándares de calidad, innovación, gobernanza, colaboración público-privada, sostenibilidad, buen gobierno, formación y capacitación de recursos humanos, turismo accesible, reequilibrio y distribución económico territorial.

El sector turístico en la Agenda 2030. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Con la publicación del Informe Brundtland (WCED, 1987) se da comienzo a una discusión, posicionamiento y reflexión global, que ha constituido un hito respecto del desarrollo sostenible que interpela a las sociedades contemporáneas a tomar acciones concretas por la conservación del planeta y sus habitantes (López Pardo, 2015).

En el año 2000, en el marco del sistema de Naciones Unidas, se constituye el programa denominado Objetivos de Desarrollo del Milenio hacia el 2015, una agenda común global conformada por ocho objetivos tendiente a la reducción de la pobreza y el desarrollo humano sostenible ante el nuevo siglo. Luego, en el año 2012 se lleva a cabo la Conferencia de Naciones Unidas Rio +20 en cuyo documento final denominado “El Futuro que queremos” se incluyó el acuerdo de los estados miembros para poner en marcha un proceso tendiente a generar un conjunto de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), basado en los Objetivos del Milenio ODM que resultara convergente con la Agenda de Desarrollo post 2015: la Agenda 2030.

En este marco, los nuevos ODS constituyen el resultado de un proceso de negociación participativo y consensuado por 193 países. Los mismos, se encuentran orientados a erradicar la pobreza extrema, y apuntan a una solución más global y compleja al

abordar la pobreza, el hambre, la salud, la educación, la paz, la igualdad de género, el saneamiento, la energía, el trabajo y el crecimiento económico, la industria e innovación, las desigualdades, el consumo y la producción, la acción por el clima, la vida submarina y de ecosistemas terrestres, la paz y la gobernanza, junto a las alianzas para lograr los objetivos.

Según Lázaro (2019) la gestión multidimensional para el desarrollo sostenible implica una triple generación de valor, que involucra sistémicamente el crecimiento económico, el desarrollo social y la protección ambiental en un marco equitativo. Así, se conceptualiza integralmente la visión de desarrollo sostenible en tanto permite “la satisfacción de las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas” (WCED, 1987).

La Agenda 2030 promueve la inclusión participativa de cada uno de los sectores de la sociedad. En ese sentido, el sector de la hospitalidad conjuntamente con la academia tiene mucho para aportar. El turismo es un sector en permanente crecimiento que ostenta un fuerte impacto en la diversificación de las economías locales que reciben viajeros, turistas y visitantes los cuales deben formar parte de una experiencia turística de consumo responsable consecuente con un desarrollo armonioso, y sustentable con la comunidad local o anfitriona. Fuertemente posicionado en la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, su relevancia como generador de empleos y crecimiento económico con inclusión, el consumo, producción y las prácticas respetuosas con el ambiente y el entorno junto a la diversificación de las economías regionales y el impacto cultural en la comunidad residente, se han plasmado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 8, 12 y 14, los cuales incluyen metas específicas vinculadas a la actividad.

Asimismo, el ODS 5, correspondiente a Igualdad de Género, da cuenta de los derechos de las mujeres en la industria de la hospitalidad. Entendemos que el sector hotelero debería ofrecer a las mismas mayor participación e inclusión en la fuerza laboral, contemplando brechas salariales, planificación y la toma de decisiones en sitios estratégicos, como así también promover el liderazgo, espíritu empresarial y el apoyo al empoderamiento. El creciente aumento del trabajo femenino desempeña un rol central en la reducción de la pobreza, el sostenimiento del crecimiento económico y la independencia de la mujer en el sector turístico particularmente en los países en desarrollo (WTTC 2021). Por otra parte, el ODS 10, correspondiente a la Reducción de las Desigualdades, se vincula al progreso comunitario en base a reducir las desigualdades e involucrar a la población local y a todos los agentes clave bregando

por la accesibilidad universal. Así, el turismo puede contribuir a la renovación urbana y desarrollo rural, reducir los desequilibrios regionales, ofreciendo a las comunidades la oportunidad de prosperar y crecer en su lugar de origen.

Cada vez más, los establecimientos de formación hotelera deberán entender los procesos sostenibles y su dimensión de triple impacto social como un compromiso ineludible en términos de integración con la comunidad local. Es una tendencia mundial que los viajeros, turistas y huéspedes están cada vez más concientizados en términos ambientales, socioeconómicos y culturales, lo cual constituye un valor relevante al momento de tomar decisiones vinculadas a sus viajes.

El turismo dejó de ser un fin en sí mismo para convertirse en un medio que genera posibilidades en las comunidades locales, a la vez que genera las condiciones formativas y espacios de sensibilización alrededor de temas sociales estratégicos. La planificación estratégica turística a nivel local que se proyecte deberá concebir a las urbes turísticas de acuerdo con mecanismos de participación y consenso que garanticen la intervención de los actores rectores de la cadena de valor turística, el sector público, el sector privado, la Academia, ONGs, residentes y actores municipales conforme los fines y objetivos perseguidos.

La prestación de servicios de alojamiento a nivel global satisface al turista en su necesidad básica de albergue temporario. Con el transcurso de los años y el devenir de nuevas formas y paradigmas de desarrollo turístico, el concepto de hospitalidad y de huéspedes ha ido modificando hacia una mayor especialización, innovación, competitividad, sustentabilidad y exigencia en términos de prestación de servicios, en el marco de un espacio de administración y gestión hotelera holística, inclusiva y sostenible.

Para el presente proyecto, se entiende por sostenibilidad aquellas dimensiones que hacen referencia a la integración de minorías y grupos vulnerables, desarrollo socioeconómico, respeto por el medio ambiente, cuidado de los recursos, perspectiva de género, inclusión social, equidad y trabajo justo y decente.

Aporte original al tema

Se considera que el aporte original al tema propuesto puede identificarse fundamentalmente en dos aspectos: conceptual y metodológico. En el campo

conceptual, el proyecto puede contribuir a un análisis crítico de las teorías y postulados sobre gestión hotelera, considerando la particularidad del caso, ya que los Hoteles Escuela de Latinoamérica precisan de una planificación que considere sus propias necesidades socioculturales, ambientales, económicas y como espacios de formación.

Desde el punto de vista metodológico, se realizará un análisis exploratorio de los diferentes modelos de gestión implementados en los Hoteles Escuela de Latinoamérica y su relación con la sostenibilidad. De esta forma, se incorporan conocimientos de diferentes áreas disciplinares, identificando las variables más relevantes a considerar para el desarrollo de un modelo de gestión sostenible, integral e inclusivo. El presente proyecto presenta aspectos innovadores en cuanto a que sistematizará la información y hará un análisis crítico de los modelos de gestión vigentes en los casos bajo estudio, para finalmente generar una propuesta que podría ser aplicada en Hoteles Escuela de Latinoamérica y, particularmente a nivel nacional, en el Hotel Escuela de la UNLP.

Objetivos

Objetivo general

- Contribuir al conocimiento de modelos de gestión y formación sostenible desde la perspectiva del triple impacto social, ambiental y económico en Hoteles Escuela de Latinoamérica.

Objetivos particulares

- Elaborar un marco conceptual referido a organizaciones de triple impacto, que considere los Objetivos de Desarrollo Sostenible como marco para un modelo de gestión y formación hotelera.
- Determinar las dimensiones del triple impacto y sus respectivos indicadores de desempeño orientados a Hoteles Escuela.
- Indagar sobre las necesidades de incorporación de grupos minoritarios al modelo de gestión haciendo foco en la perspectiva de género, inclusión y accesibilidad universal.
- Elaborar recomendaciones y buenas prácticas de triple impacto y gestión sostenible para el Hotel Escuela de la UNLP.

Metodología

La presente investigación se enmarca en un proceso de investigación cualitativa con un estudio de alcance exploratorio y descriptivo. Es exploratorio, ya que su objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o novedoso (Hernández Sampieri, 2014) y es descriptivo en tanto que busca especificar propiedades, características y tendencias relevantes de cualquier fenómeno que se analice.

A fin de darle cumplimiento a los objetivos formulados se realizará una revisión de la literatura a partir de la recolección de información bibliográfica, documentos y fuentes primarias, se llevará a cabo una observación directa en campo a nivel nacional y se pautarán entrevistas a informantes claves vinculados desde las esferas académicas, tanto en el ámbito público como en el privado, con los temas a desarrollar en el proyecto.

Se presentan diversas etapas en pos de alcanzar los objetivos previamente formulados. En una primera etapa, de carácter exploratoria, se llevará a cabo una revisión bibliográfica y documental de los fundamentos teóricos que sustentan este proyecto de investigación abordando los conceptos de organizaciones sociales de triple impacto y gestión hotelera sostenible. Asimismo, a través de la sistematización de fuentes secundarias y la discusión e interpretación de diferentes autores y referentes que abordan la temática, se definirán y construirán conceptos que se adapten a las sinergias entre ambas iniciativas.

En cuanto a la observación directa - método utilizado en estrategias cualitativas para la producción de evidencia empírica y su posterior análisis e interpretación - se procederá a analizar la gestión actual de modelos de Hoteles Escuela en Latinoamérica, buscando generar herramientas comparativas que permitan comprender fortalezas y debilidades de su gestión.

Para elaborar un marco conceptual referido a la gestión hotelera sostenible y su triple impacto se acudirá a bases de bibliografía existente sobre el tema y tendrá como prioridad el uso de observación y análisis documental nacional e internacional referido al tema incluyendo la utilización de la técnica de análisis de contenido y análisis comparativo.

Finalmente, el proyecto de investigación finalizará con una etapa propositiva en la que, en base a los datos e información obtenida, se realizará una revisión crítica del estado de situación del tema para luego realizar una serie de aportes metodológicos-conceptuales. Así, esta etapa tendrá una lógica sistematizadora, pero al mismo tiempo propositiva de modo tal que permita ser una contribución a los puntos débiles identificados en la etapa anterior.

El plan de trabajo para el desarrollo del proyecto incluye las siguientes tareas:

- Realización de un seminario interno sobre Gestión de Hoteles Escuela en Latinoamérica desde la perspectiva del triple impacto con inclusión social, durante el primer cuatrimestre del proyecto.
- Recopilación y búsqueda bibliográfica. Ordenamiento y lectura crítica de literatura sobre el tema.
- Conformación de equipos de trabajo que analicen cómo se ha ido construyendo y conceptualizando a la Gestión Hotelera y la formación de recursos humanos basada en la igualdad de género, sustentabilidad, inclusión y ética del trabajo.
- Sistematización y clasificación de la bibliografía leída. En base a los antecedentes de trabajos ya realizados por el equipo de investigación, se procederá a completar la información que permita especificar las características de los Hoteles Escuela en Latinoamérica. Esta actividad incluye recopilación y ordenamiento de fuentes primarias y secundarias, así como observación y registro en campo.
- Realización de reuniones periódicas en las que se presenten los avances de cada equipo de trabajo y actualización de pautas de trabajo conjuntas.
- Análisis crítico de instrumentos de planificación y gestión de Hoteles Escuela en Latinoamérica.
- Propuesta de elaboración de modelo de planificación, desarrollo y gestión de un Hotel Escuela.
- Elaboración de conclusiones y redacción de informe final.

1. Denominación y fundamentación de la actividad

Seminario Taller: Modelo de Gestión Sostenible en establecimientos hoteleros y su triple impacto en ecosistemas sociales. Género, diversidad e inclusión.

2. Expositores a cargo del dictado del curso y/o seminario

Lic. Yamila Chemes. Directora y Responsable de Implementación de Prácticas Sostenibles del Hotel Saint George.

Arq. Gabriela Torres y Arq. Julieta Cedola. Coordinadoras del Programa ATS Ministerio de Ambiente de la Provincia de Buenos Aires.

Trad. Lucy Vilte. Gerenta de Eco hotel Posta de Purmamarca.

Dra. Virginia Sahores Avalis. Gerenta Hotel AmaU, FCE, UNLP.

3. Programa de la actividad

El seminario-taller se llevó a cabo en cuatro jornadas/encuentros en formato taller, para los que se formularon los siguientes contenidos:

Módulo 1. Modelo de Gestión Sostenible en establecimientos hoteleros y su triple impacto en los ecosistemas sociales. Género, diversidad e inclusión. Título de la Jornada: Hotel Saint George: La Sostenibilidad como parte de nuestro ADN. *Lic. Yamila Chemes. Directora y Responsable de Implementación de Prácticas Sostenibles del Hotel Saint George.*

Módulo 2. Modelo de Gestión Sostenible en establecimientos hoteleros y su triple impacto en los ecosistemas sociales. Género, diversidad e inclusión. Título de la Jornada: Programa de Compromiso Ambiental y Distinción Alojamientos Turísticos Sustentables (ATS) Arq. Gabriela Torres y Arq. Julieta Cedola Coordinadoras del Programa ATS Ministerio de Ambiente. Provincia de Buenos Aires.

Módulo 3. Modelo de Gestión Sostenible en establecimientos hoteleros y su triple impacto en ecosistemas sociales. Género, diversidad e inclusión. Título de la Jornada: Hospitalidad en la Cultura Quebradeña: Modelo de Gestión Sostenible y su impacto en ecosistemas sociales. Traductora pública Lucy Vilte, Gerenta de Eco hotel Posta de Purmamarca.

Módulo 4. Modelo de Gestión Sostenible en establecimientos hoteleros y su triple impacto en ecosistemas sociales. Género, diversidad e inclusión. Título de la Jornada: Hospitalidad Sostenible en AmaU. Un modelo de gestión pública sostenible el Hotel Escuela de la UNLP. Dra. Virginia Sahores Avalis, Gerenta del Hotel AmaU UNLP.

4. Metodología de la actividad

La actividad se ha realizado organizada en cuatro encuentros/jornadas. Dos de carácter virtual y dos de carácter híbrido realizadas en la Sala de Reuniones de la Secretaría de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas. A partir de la exposición de los ponentes invitados (30') se inició una sesión de preguntas y respuestas (Q&A), lo cual permitió discutir e intercambiar experiencias y saberes sobre los casos de estudio propuestos. Duración de cada encuentro: 1h.30'.

5. Cronograma de la actividad

Tabla I.

Modelo de Gestión Sostenible en establecimientos hoteleros y su triple impacto en ecosistemas sociales. Género, diversidad e inclusión

Módulo Encuentro 1	Lic Yamila Chemes. Directora y Responsable de Implementación de Prácticas Sostenibles del Hotel Saint George.	Junio 8 15:00 hs
Módulo Encuentro 2	Arq. Gabriela Torres y Arq. Julieta Sedola Coordinadoras del Programa ATS Ministerio de Ambiente. Pcia Bs As.	Junio 22. 15:00hs
Módulo Encuentro 3	Trad. Lucy Vilte Gerente de Eco hotel Posta de Purmamarca.	Junio 27 15:00 hs
Módulo Encuentro 4	Dra. Virginia Sahores Avalis. Gerenta del Hotel AmaU UNLP	Junio 30 15:00hs

6. Modalidad

El seminario-taller ha sido dictado considerando una modalidad mixta: dos encuentros online a través de una plataforma online (*Google Meta*) y dos encuentros de formato híbrido en la Sala de Reuniones de la Secretaría de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas.

7. Destinatarios de la actividad

Los principales destinatarios de la presente convocatoria o programa fueron los integrantes, becarios y colaboradores de los equipos de investigación con sede en el Instituto de Investigaciones en Turismo, en particular a los integrantes del Proyecto PPID (2022-2023) denominado “Modelo de gestión sostenible en los Hoteles Escuela de Latinoamérica y su triple impacto en ecosistemas sociales”, como así también a jóvenes graduados y estudiantes avanzados de la Lic. en Turismo y Programa de Posgrado en Hotelero FCE UNLP interesados en la temática de referencia.

La actividad se ha encuadrado en el marco del Plan de Trabajo del siguiente proyecto de investigación: Proyecto PPID UNLP. Modelo de gestión sostenible en los Hoteles Escuela de Latinoamérica y su triple impacto en ecosistemas sociales. Director: Dra. María Lucila Salessi. Codirector: Mg. Uriel Charne.

Se invitó a participar a todos los integrantes de equipos de Proyectos de Investigación acreditados vinculados al Instituto de Investigaciones en Turismo FCE-UNLP.

Se ha estimado un promedio de asistencia y participación (presencial y online) con base a la cantidad de investigadores, becarios y colaboradores que integran el equipo de investigación, de 17 participantes/asistentes.

8. Duración de la actividad

La actividad se presentó en formato de seminario-taller integrados por 4 (cuatro) encuentros híbridos: presencial y online, que se llevaron a cabo durante el mes de 2022 con una duración de 1hs 30' correspondiente a cada jornada.

9. Objetivos y resultados obtenidos

Tabla II.

Modelo de Gestión Sostenible en establecimientos hoteleros y su triple impacto en ecosistemas sociales. Género, diversidad e inclusión.

		Objetivos y discusión
Módulo 1	Lic. Yamila	Se ha planteado la problemática del modelo de

Junio 8 15:00 hs	Chemes. Directora y Responsable de Implementación de Prácticas Sostenibles del Hotel Saint George.	gestión sostenible en el ámbito del Hotel Saint George Iguazú y su triple impacto social. Se han analizado las prácticas y actividades vinculadas a la gestión de género, inclusión y accesibilidad en cada uno de los casos presentados: Dimensión Empresarial: calidad de servicios brindado, ética laboral, capacitación y formación de recursos humanos, difusión del valor de la sostenibilidad. Dimensión Sociocultural: respeto de los derechos humanos, evitar y rechazar comportamientos de impacto social negativo, fomento y respeto de la cultura autóctona, contribución a la economía local generando empleo y contratación de servicios, involucramiento con las necesidades de la comunidad local; Dimensión Ambiental: reducción desde el proceso de compras la generación de residuos, mitigar el cambio climático, proteger la selva paranaense, hacer un uso racional eficiente de los recursos naturales. Asimismo, se ha comprendido y explicado el alcance de las distintas formas de intervención para los modelos de gestión sostenible en relación con su dimensión en ecosistemas sociales Gobierno Corporativo y Compromiso Ético, ODS y Agenda 2030; Sistema de gestión de Calidad, política y protocolo de Prevención de Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes; Accesibilidad Universal. Área de gestión de personas y sostenibilidad. Organigrama circula. Diversidad e inclusión Social.
Módulo 2 Junio 22. 15:00hs	Arq. Gabriela Torres y Arq. Julieta Sedola Coordinadoras del Programa ATS	Se ha planteado la problemática del modelo de gestión sostenible en el ámbito del Programa ATS y su triple impacto social. Se han analizado las prácticas y actividades vinculadas a la gestión de género, inclusión y accesibilidad en los siguientes

	Ministerio de Ambiente. Pcia Bs As.	aspectos en cada uno de los casos presentados: el programa Alojamiento Turístico Sustentable distingue a Alojamiento Turístico, que realizan prácticas, conforme los principios del desarrollo sustentable, preservando el equilibrio económico, social y ambiental; Se han abordado temáticas vinculadas específicamente a la dimensión ambiental, el uso eficiente de los recursos naturales, reducción al mínimo del uso de productos químicos tóxicos y utilización de productos orgánicos o biodegradables, gestionar sistemas de uso eficiente de energía, agua y buen manejo de los residuos, direccionar la prestación de servicio de manera que impacte al mínimo en el ambiente. Asimismo, se asegura y mejora la calidad de todos los destinos turísticos, se promueve los destinos y servicios con estándares sustentables que redunden en beneficios para la población local o región, se reducen los costos operacionales de los establecimientos a través de la implementación de medidas de uso eficiente del agua y la energía, etc. Se ha comprendido y explicado el alcance de las distintas formas de intervención para los modelos de gestión sostenible en relación con su dimensión en ecosistemas sociales
Módulo 3 Junio 27 15:00 hs	Trad. Lucy Vilte Gerente de Eco hotel Posta de Purmamarca.	Se ha planteado la problemática del modelo de gestión sostenible en el ámbito del EcoHotel Posta de Purmamarca y su triple impacto social. Se han analizado las prácticas y actividades vinculadas a la gestión de género, inclusión y accesibilidad en cada uno de los siguientes aspectos: modelo de negocio sostenible, celebrado por los huéspedes y reconocido en el ámbito empresarial público y privado. Manual de Gestión y Código de Ética. Plan

		integral de concientización y capacitación en distintos temas relacionados con la gestión sustentable. Dimensión sociocultural: Turismo Accesible y Discapacidad, Medio Ambiente, Seguridad, Celiacía, Alimentación Saludable, Gestión Hotelera. Consumo responsable y el Comercio justo. Manual de compras responsable. Directrices de Accesibilidad Universal; Dimensión Ambiental: agua, energía, arquitectura Sustentable, Forestación, gestión de residuos, entre otros. Se ha comprendido y explicado el alcance de las distintas formas de intervención para los modelos de gestión sostenible en relación con su dimensión en ecosistemas sociales.
Módulo 4 Junio 30 15:00hs	Dra. Virginia Sahores Avalis. Gerenta del Hotel AmaU UNLP	Se ha planteado la problemática del modelo de gestión sostenible en el ámbito del Hotel Escuela AmaU de la UNLP y su triple impacto social. Se han analizado las prácticas y actividades vinculadas a la gestión de género, inclusión y accesibilidad en cada uno de los casos presentados: Estándares de Sustentabilidad, Compromiso AmaU con el medio ambiente, espacios accesibles e inclusivos, Se utiliza Sistema de gestión en la nube, y se incorporaron <i>Tablets</i> en todas las áreas (minimización del recurso papel e impresiones) Eliminación de SUP (<i>Single Use Plastic</i>), Compras a granel, política sustentable de blancos, utilización de productos de limpieza certificados, buenas prácticas en reducción de agua, residuos, energía. Planificación para el registro y medición de huella de carbono. Accesibilidad Universal auditada. Incorporación de espacios verdes (plantas nativas y endémicas se utilizan en decoración y jardines verticales. Se ha comprendido y explicado el

		alcance de las distintas formas de intervención para los modelos de gestión sostenible en relación con su dimensión en ecosistemas sociales Área de formación y capacitación académica vinculadas a la FCE, UNLP.
--	--	---

Bibliografía

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill / Interamericana Editores.

Lázzaro, M. (2019). *Curso Internacional de Formación Promotores de ODS*. Buenos Aires: Honorable Senado de la Provincia de Buenos Aires.

Naciones Unidas. (agosto de 2020). Informe de políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo. Obtenido de https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid19_and_transforming_tourism_spanish.pdf

OMT. (2019). *World Tourism Barometer*. Obtenido de http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_barom19_03_september_excerpt_2.pdf

Pololikashvili, Z. (agosto 2020) Editorial en ONU TURISMO - NOTICIAS - Nº 15. Las respuestas a la COVID-19 no deben socavar la solidaridad y la confianza. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/onu-turismo-noticias-respuesta-solidaria-confianza-medidas-covid-19>

World Commission on Environment and Development (1987). *Our common future*. Oxford: Oxford University Press.

World Travel and Tourism Council (2021). *Trending in Travel. Emerging consumer trends in Travel & Tourism in 2021 and beyond*. Disponible en: https://wtcc.org/Portals/0/Documents/Reports/2021/Trending_In_Travel-Emerging_Consumer_Trends-231121.pdf?ver=2021-11-23-101035-507